

INFORMATION DE PRESSE

Date : 29/06/2021

Objet : *Panorama 2020 du réseau d'aides et de soins Help*

Help aides et soins : Un engagement remarquable pour ses bénéficiaires face à la pandémie

Luxembourg, le 29 juin 2021 – A l'occasion de la publication de son panorama 2020, le réseau Help est revenu sur sa forte implication et mobilisation dans le cadre de la crise sanitaire d'ampleur exceptionnelle que le Luxembourg traverse depuis mars 2020.

« Après plus de 20 ans d'expertise dans le secteur des soins à la personne, Help a su gérer une crise sanitaire sans précédent avec agilité, professionnalisme et disponibilité. Dès le début de cette situation exceptionnelle, le réseau d'aides et de soins Help s'est mobilisé pour en relever les défis et contribuer activement à la résolution de cette crise. Notre première préoccupation, notre première mission, a été de créer les conditions nécessaires pour que les clients du réseau soient pris en charge de la manière la plus efficace et la plus rassurante qui soit tout en assurant leur sécurité et celle de nos collaborateurs », explique Paul Bach, président de Help. *« Dès début mars, les membres du réseau Help se sont mobilisés pour lutter contre l'épidémie annoncée et pour apporter des réponses adéquates à la situation. »* Malgré ce contexte difficile, le réseau a veillé à assurer la continuité de la prise en charge de ses bénéficiaires, particulièrement à risque face à cette infection. Les actes et services essentiels ont été assurés. Dans le même temps, il a déployé des moyens afin de pouvoir agir aux côtés des instances publiques pour aider les personnes touchées par la maladie.

Adapter les services pour la sécurité de tous

En 2020, Help a suivi 6 637 clients, soit une progression de 6% par rapport à l'année précédente à travers ses prestations d'aides et de soins à domicile et d'accueil en centres de jour. Ceci s'explique notamment par la prise en charge de personnes soutenues habituellement par des aidants informels. Ces derniers, ayant suivi les consignes gouvernementales de distanciation physique, ont trouvé le soutien nécessaire en se tournant vers le réseau Help. 879 944 heures d'aides et de soins prévues dans le catalogue de prestations de l'assurance dépendance (AD) ont été prestées en 2020, soit une progression de 2% par rapport à l'année précédente.

Nos activités ont été organisées conformément aux recommandations sanitaires mais toujours et encore dans le but de maintenir les soins et services requis pour maintenir la santé, l'autonomie et la qualité de vie de nos clients et de leurs proches. Si certaines activités, telles que les sorties ou les activités en groupe ont été freinées, de nombreuses solutions alternatives ont été mises en place afin de satisfaire aux besoins et attentes de nos patients. A titre d'exemple, les gardes individuelles ont été augmentées en remplacement des gardes en groupe, les équipes ont continué à faire les courses des patients et les ont approvisionnés régulièrement en produit frais et de consommation courante. Il était primordial pour Help que la santé des clients et des collaborateurs soit préservée. Durant le confinement, le réseau est

resté présent auprès de ses clients, en réduisant parfois le nombre de passages quotidiens pour limiter les risques d'exposition pour ses patients. En outre, le réseau Help a appliqué des mesures strictes pour ses centres de jour et logements encadrés. Ainsi, certains centres ont vu leurs portes provisoirement fermées mais les clients qui avaient un besoin impérieux d'être encadrés durant la journée ont été accueillis en petits groupes, cohortés. Tout a été déployé afin de contribuer au maintien de leur autonomie physique psychique et sociale et aussi afin de garantir un certain répit pour leurs aidants. « *La sécurité de nos clients et de nos collaborateurs a guidé tout notre travail durant l'année 2020 et naturellement cette année encore* » souligne Catherine Gapenne, directrice des Aides et Soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise, membre de Help. « *Nous sommes restés présents auprès des patients et de leurs proches pour les rassurer et répondre à leurs préoccupations. La relation de confiance a été primordiale, le sentiment de sécurité essentiel et nous remercions nos clients qui ont fait preuve d'adaptation et de compréhension face à cette situation exceptionnelle.* »

Les six Clubs Senior du réseau Help ont stoppé provisoirement leurs activités, conformément aux exigences du Ministère de la Famille mais sont restés présents auprès de leurs clients grâce au Poter-Telefon (initiative mise en place pour que les clients puissent papoter avec les Clubs Senior) et aux réseaux sociaux alimentés par des conseils d'activités et du quotidien. Ils ont repris leurs programmes en douceur selon les consignes sanitaires alors en vigueur.

En outre, le réseau a constaté une demande plus élevée (+10% du nombre de clients) de son système d'appel et d'assistance entre mars 2020 et mars 2021. La situation sanitaire a poussé les personnes à chercher des solutions pour rester à domicile le plus longtemps possible et Help24 est l'une d'entre elles. Ce système garantit autonomie et sécurité à ses usagers qui peuvent rester chez eux tout en se sentant rassurés.

Réactivation des clients

Dès le début du déconfinement, le réseau Help, inquiet de voir certains clients se dégrader, a mis en place une stratégie de réactivation de ses patients les plus fragiles. L'interdisciplinarité des équipes, la coordination d'activités spécifiques a contribué à les stimuler, à les renforcer et bien entendu à les divertir. Au sein des centres de jour et des logements encadrés, des activités telles que des concerts et de la gymnastique en extérieur ont été organisées pour reprendre une vie un semblant normale dans le respect complet des mesures sanitaires. « *La santé et le bien-être des clients est primordiale. Nous tentons de limiter les conséquences physiques et psychologiques à moyen terme sur la santé de nos clients en les réactivant grâce à des activités adaptées, en les sortant où cela est possible et sécurisé* », explique Catherine Gapenne. « *Par ailleurs la collaboration avec le service IRIS de la Croix-Rouge luxembourgeoise a été renforcée pour permettre à des personnes seules et isolées d'être visitées et en contact régulier et bienveillant avec les bénévoles.* »

Une mobilisation remarquable toute l'année

Les collaborateurs du réseau Help ont fait preuve d'une mobilisation et d'un engagement sans faille : les 1179 collaborateurs ont répondu présent et équipés de matériel de protection individuelle tels que des masques, des sur-blouses, des visières, ils ont relevé les défis de la crise sanitaire chaque jour. Le réseau Help a consommé 550 000 masques en 2020 dont 155 000 masques FFP2. « *Sans la mobilisation de nos équipes, nous n'aurions pas pu faire face à cette crise. Nous tenons à les remercier vivement !* » affirme Paul Bach, président du réseau. « *Nous avons constaté une forte solidarité entre les équipes et une grande empathie, beaucoup de disponibilité et d'écoute auprès des clients.* » Le réseau Help a été fortement soutenu par les particuliers et les entreprises qui ont été très généreux en donnant du matériel ou encore en préparant des repas pour les soignants.

Perspectives

Le réseau Help souhaite développer son offre de système d'appel et d'assistance Help24 en la modernisant. « *Après plusieurs années d'exploitation, de retours d'expérience et d'écoute des suggestions des utilisateurs de Help24, le réseau a décidé de moderniser l'ensemble de ses équipements afin d'optimiser la qualité du service. Ainsi, à partir de l'automne, nos équipements seront renouvelés. Nous proposerons de nouveaux outils de géolocalisation, moins stigmatisants, plus esthétiques et faciles d'utilisation, par exemple sous la forme d'une montre* », poursuit Paul Bach.

En outre, le réseau Help est prêt pour développer et promouvoir le virage ambulatoire. « *Comme la crise l'a illustré, Help est tout à fait capable d'organiser des prises en charge complexes à domicile, 7 jours sur 7, 24 h sur 24* », précise Catherine Gapenne. « *La première année de fonctionnement du service d'accompagnement et de soins continus atteste de notre capacité à suivre de manière pointue des patients aux besoins spécifiques, une surveillance clinique accrue et des soins et ce, 24h/24. En tant que réseau, nous disposons des capacités et compétences pour favoriser un retour précoce de l'hôpital voire d'éviter une hospitalisation en travaillant étroitement avec les acteurs de santé impliqués (médecins, spécialistes et établissements hospitaliers) et surtout avec le patient pour lui assurer un suivi rapproché. Nous soutenons la démarche qui place le patient en tant qu'acteur de sa santé.* »

A propos de Help

Help est un réseau constitué de différents partenaires : le Centre Hospitalier Emile Mayrisch, le service des Aides et Soins de la Croix-Rouge luxembourgeoise, Hôpital Intercommunal de Steinfort, Muselheem asbl, Syrdall Heem asbl et Uelzechtdal asbl. Le réseau Help compte 1 200 collaborateurs, répartis dans 21 antennes de soins sur le territoire du Luxembourg. Par ailleurs, Help gère 7 centres de jour, 6 clubs Senior et 3 structures de logements encadrés. Le réseau travaille dans le cadre de l'assurance dépendance et de l'assurance maladie. Il offre des soins infirmiers jusqu'au plus pointus mais aussi des actes essentiels de la vie, des activités de soutien et autres services permettant de maintenir une bonne qualité de vie à domicile. Selon les besoins des clients, des activités plus spécialisées telles que l'ergothérapie, le soutien psychosocial ou la kinésithérapie sont proposées. Les personnes en fin de vie et leurs proches peuvent également recevoir des soins et accompagnements spécifiques. En outre, Help propose à ses clients un programme varié au niveau social et culturel ainsi que des séjours de vacances à l'étranger, encadrés par des équipes soignantes pour garantir la continuité des soins.

Contact Presse

Service Communication
Croix-Rouge luxembourgeoise
Chloé Kolb
Tél. : +352 27 55 – 2126 – GSM : 621 559 334
E-mail : media@croix-rouge.lu – Site internet : www.help.lu